Trianel

Ein Jahr Digital Lab

[22.11.2018] Chatbots, Robotics, Data Analytics – drei Pilotprojekte konnten bereits im Rahmen des Trianel Digital Lab erfolgreich abgeschlossen werden. Die Verantwortlichen schauen auf die ersten zwölf Monate des kommunalen Innovation Labor zurück.

Rund ein Jahr nach dem offiziellen Start des Trianel Digital Lab ziehen die 40 mitwirkenden Stadtwerke eine positive Bilanz ihrer Zusammenarbeit im ersten kommunalen Innovation Lab. Wie das Unternehmen Trianel mitteilt, hat sich neben der inhaltlichen Aufarbeitung und Umsetzung von Digitalisierungsthemen das gemeinsame Erarbeiten und Erleben von Themen in den vergangenen Monaten bewährt. „Ein Fazit ist, dass über die konkreten Inhalte hinaus der stetige Austausch über die mit der Digitalisierung einhergehenden Wandelprozesse sowie neue Arbeitsweisen und Unternehmenskulturen entscheidend ist“, erläutert Thorsten Seiferth, Bereichsleiter Unternehmensentwicklung bei der Stadtwerke-Kooperation Trianel. Für die Weiterentwicklung der digitalen Agenda hätten sich die gemeinsamen Labortage als wertvolle Diskussionsforen etabliert.

Erfolgreicher Abschluss

Wesentlicher Bestandteil der Arbeit im Trianel Digital Lab sei die schnelle Umsetzung von Pilotprojekten. Bereits Ende 2017 wurden die ersten drei Pilotprojekte gestartet. Beim Unternehmen NEW aus Mönchengladbach wurde die Möglichkeiten von Chatbots getestet. „Technisch funktioniert der Einsatz von Chatbots gut, allerdings kommen hier die heutigen Möglichkeiten von künstlicher Intelligenz an ihre Grenzen“, informiert Seiferth. Gut lassen sich Chatbots für häufig gestellte Fragen trainieren, bei individuellen Anfragen bewährt sich noch die direkte Interaktion mit den Servicemitarbeitern, lautet das Ergebnis des Projekts. „Die größte Kundennähe wird durch ein Hand-in-Hand-Arbeiten von Chatbot und persönlichem Kontakt erreicht“, berichtet Seiferth. Bei den Stadtwerken Osterholz wurden in einem weiteren Pilotvorhaben die Möglichkeiten zur Wechselprävention durch modernste Data-Analytics-Verfahren untersucht. „Eines der wichtigsten Ergebnisse dieses Projekts ist es, dass Datenqualität und die Wahl der Analysemethodik entscheidend sind“, erläutert Seiferth.

Zwei neue Projekte begonnen

Das dritte Pilotprojekt wurde gemeinsam mit den Stadtwerken Bonn umgesetzt. Darin ist der Einsatz von Robotics Process Automation (Software-Roboter) geprüft worden. „Der Einsatz von Robotics für klar definierte, häufig ablaufende Prozesse hat sich über den Projektverlauf sehr gut behauptet“, berichtet Seiferth. Die Software-Roboter haben eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern und ermöglichen es, viele Arbeiten fehlerfreier und schneller abzuwickeln, informiert Trianel. Wegen der großen Akzeptanz dieses Projekts wurde direkt ein neues Robotics-Projekt mit den Stadtwerken Herne und Solingen aufgelegt. In zwei neu gestarteten Projekten des Trianel Digital Lab werden darüber hinaus Fragen digitaler Fußabdrücke sowie der Einsatz von IoT-Systemen (Internet of Things) in Blockheizkraftwerken untersucht.

(sav)

Stichwörter: Informationstechnik, Trianel, NEW, Stadtwerke Bonn, Stadtwerke Osterholz, Trianel Digital Lab, Unternehmen